



Tjenestenivåavtale (SLA)

Versjon 1.0 · 8. mai 2026 · Vedlegg til den kommersielle SaaS-avtalen

Kort fortalt: 99 % månedlig tilgjengelighet (~7 t 18 min tillatt nedetid per måned). 4-tier insident-klassifisering. Service-credit 10/25/50 % av månedsavgift ved brudd. Post-mortem innen 7 virkedager etter kritisk hendelse.

1. Formål og virkeområde

Denne avtalen definerer servicenivået Påvakt AS (org.nr. 937 620 187) forplikter seg til å levere for tjenesten DigiReq. Den utfyller og er underlagt den kommersielle SaaS-avtalen og databehandleravtalen mellom partene.

Tjenestene som dekkes:

- **Mobil-app** (iOS/Android) for registrering og godkjenning av rekvisisjoner
- **API-backend** på `api.digireq.no`
- **Admin-dashboard** på `digireq.no/admin/`
- **EHF-leveranse** av godkjente rekvisisjoner som Peppol BIS Order 3.0 til kundens innkjøps-/ERP-system (SFTP, HTTPS-webhook eller Peppol AP)

2. Definisjoner

- **Tilgjengelighet** — andelen av en målperiode der tjenesten er operasjonell, målt mot helse-endepunktet `api.digireq.no/health`.
- **Nedetid** — periode der helse-endepunktet returnerer feil i mer enn 5 sammenhengende minutter, eller der kjernefunksjonalitet er utilgjengelig for et flertall av brukerne.
- **Planlagt vedlikehold** — vedlikeholdsvindu varslet minst 5 virkedager i forveien. Regnes ikke som nedetid.

- **Akutt vedlikehold** — sikkerhets-patches uten praktisk mulighet for forhåndsvarsel. Regnes ikke som nedetid hvis varslet retroaktivt innen 24 timer og samlet under 60 min/mnd.
- **Insident** — hver hendelse som påvirker tjenestens kvalitet eller funksjon.
- **Virkedag** — mandag-fredag, 08:00-16:00 norsk tid, eksklusive offentlige helligdager i Norge.

3. Tilgjengelighet

3.1 Mål

Leverandør forplikter seg til **99,0 % månedlig tilgjengelighet** for tjenesten samlet (~7 timer 18 minutter maks nedetid per måned). 99 % er bevisst valgt som realistisk nivå for en tidlig-produksjons-tjeneste på enkelt-region cloud-VPS uten formell HA. Kan oppgraderes ved senere avtaler.

3.2 Måling

Måles ved ekstern monitorering (UptimeRobot eller tilsvarende) som spør <https://api.digireq.no/health> hvert 5. minutt fra to geografiske regioner. Tjenesten regnes som "oppe" når begge regioner får HTTP 200 med db: true i responsen. Månedlig rapport leveres på forespørsel.

3.3 Hva regnes IKKE som nedetid

- Planlagt vedlikehold varslet i forveien
- Akutt sikkerhetsvedlikehold under 60 min/mnd
- Utfall hos sub-prosessorer utenfor Leverandørs kontroll (Hetzner, Cloudflare, Apple APNs, Google FCM, 46elks). Rapporteres separat med årsaksbeskrivelse.
- Nedetid forårsaket av kundens egen konfigurasjon eller integrasjon
- Force majeure (DDoS utenfor Cloudflare-mitigering, naturkatastrofer, krig, regulatoriske pålegg)

4. Insident-kategorier og responstider

Alvorlighet 1 — Kritisk

Komplett produksjonsstopp; brudd på dataintegritet/-konfidensialitet; sikkerhets-insident med eksponert person- eller finansdata; vedvarende EHF-leveransestopp.

- Bekreftelse: **< 2 timer** (24/7 best-effort, garantert virkedager)
- Aktiv arbeids-start: **< 4 timer**
- Mål-løsning eller workaround: **< 24 timer**
- Endelig fix: **< 5 virkedager**

Sikkerhetsbrudd følger separat varslings-frist på 24 timer per databehandleravtale §10.

Alvorlighet 2 — Alvorlig

En kjernefunksjon utilgjengelig, men tjenesten kan brukes med workaround.

- Bekreftelse: **< 1 virkedag**
- Aktiv arbeids-start: **< 2 virkedager**
- Mål-løsning: **< 5 virkedager**

Alvorlighet 3 — Moderat

Feil i mindre brukt funksjon; ytelses-degradering; UI-problemer.

- Bekreftelse: **< 5 virkedager**
- Mål-løsning: **< 30 virkedager**

Alvorlighet 4 — Lav

Kosmetiske feil, forbedrings-forslag.

- Bekreftelse: **< 30 virkedager**
- Mål-løsning: best-effort, kvartalsvis release-syklus

5. Vedlikehold

5.1 Planlagt vedlikehold

- Varsles minst 5 virkedager i forveien til kundens kontaktperson per e-post
- Legges fortrinnsvis utenfor 07:00-17:00 ukedager (normalt natt mellom torsdag-fredag eller helg)
- Regnes ikke mot tilgjengelighets-målet

5.2 Akutt sikkerhetsvedlikehold

- Kritiske sikkerhetsoppdateringer installeres umiddelbart, uten forhåndsvarsel
- Varsel sendes retroaktivt innen 24 timer
- Samlet under 60 min/mnd regnes ikke mot tilgjengelighets-målet

6. Support

6.1 Kontaktkanaler

- **Sikkerhet og sårbarhetsrapportering:** sikkerhet@digireq.no — 24/7 monitorert, bekreftelse innen 2 t
- **Kritiske produksjonsfeil (Alvorlighet 1):** sikkerhet@digireq.no med "[KRITISK]" i emnet
- **Normal support, fakturaspørsmål:** info@digireq.no (faktura@ for regnskap) — innen virkedag
- **Bruker-veiledning og opplæring:** support@digireq.no — innen 2 virkedager

6.2 Åpningstid

Normal support bemannet 08:00-16:00 norsk tid, mandag-fredag, eksklusive offentlige norske helligdager. Sikkerhets-kanal monitoreres 24/7 best-effort; aktiv respons utenfor virkedager garantert kun for Alvorlighet 1.

6.3 Eskaleringsvei

1. Førstelinje: info@digireq.no eller sikkerhet@digireq.no
2. Ikke besvart innen avtalt responstid: markus@digireq.no
3. Ikke besvart innen 24 t etter eskalering for Alvorlighet 1: kunden har rett til å kreve telefonkontakt

7. Måling og rapportering

- Tilgjengelighet måles automatisk hvert 5. minutt og logges append-only
- Månedlig rapport leveres på forespørsel innen 5 virkedager etter månedsslutt
- Post-mortem-rapport for Alvorlighet 1 leveres innen 7 virkedager etter løsning, med tidslinje, root cause, løsning og forebyggende tiltak

- For Alvorlighet 2-4 dokumenteres løsningen i intern audit-log; sammendrag leveres på forespørsel

8. Brudd på SLA og kompensasjon

8.1 Service-credit ved tilgjengelighets-brudd

Faller månedlig tilgjengelighet under 99 %, har kunden rett til:

- 99,0 % eller bedre: **0 %** (innen mål)
- 97,0 % - 98,99 %: **10 %** av månedsavgift
- 95,0 % - 96,99 %: **25 %** av månedsavgift
- Under 95,0 %: **50 %** av månedsavgift

Service-credits kreves skriftlig innen 30 dager etter månedsslutt og krediteres på neste faktura. Maksimalt 100 % av månedsavgift per måned; kan ikke overstige totalt innbetalt beløp.

8.2 Vedvarende brudd

Hvis Leverandør har målt tilgjengelighet under 99 % i **3 påfølgende måneder**, kan kunden si opp tjenesten med øyeblikkelig virkning uten oppsigelsestid. Forhåndsbetalt periode refunderes prorata.

8.3 Brudd på responstider

Brudd på responstider for Alvorlighet 1 og 2 dokumenteres i månedsrapport. Tre eller flere brudd i samme kategori innen samme kvartal gir kunden rett til kostnadsfri SLA-revisjon.

9. Unntak og force majeure

- **Force majeure** — naturkatastrofer, krig, terror, streik (ikke hos Leverandør), regulatoriske pålegg
- **Tredjeparts utfall** — sub-prosessorer der Leverandør ikke har kontroll. Rapporteres og leverandørbytte vurderes ved mønster
- **Kunde-induserte feil** — feilkonfigurasjon, modifisering av integrasjon-mottak, brudd på sikkerhetsråd

- **DDoS som overstiger Cloudflares standard mitigering** — Leverandør varsler og samarbeider om motangrep
- **Endringer i kundens system** som påvirker integrasjon (f.eks. bytte av Visma-versjon uten varsel)

10. Endringer i SLA

- Endringer varsles skriftlig minst 30 dager før ikrafttredelse
- Vesentlige endringer (svekking av mål, fjernelse av service-credit) krever ny signering eller skriftlig samtykke
- Forbedringer (kortere responstider, høyere tilgjengelighet) kan implementeres uten varsel
- Begge parter kan kreve revisjon årlig

11. Forhold til andre avtaler

SLA-en utfyller og er underlagt:

- Den kommersielle SaaS-avtalen (definerer pris, oppsigelse, ansvar, IP)
- Databehandleravtalen (DPA) (definerer behandling av personopplysninger)

Ved konflikt har den kommersielle SaaS-avtalen forrang i kommersielle spørsmål, og DPA-en forrang i personvern-spørsmål. Tekniske detaljer finnes på /sikkerhet. Risiko- og sårbarhetsanalysen (ROS) kan leveres ved forespørsel.

12. Kontaktinformasjon

- **Leverandør:** Påvakt AS / DigiReq
- **Org.nr:** 937 620 187
- **Adresse:** Narvik, Norge
- **Sikkerhets-kontakt:** sikkerhet@digireq.no
- **Generell kontakt:** info@digireq.no
- **Eskalering:** markus@digireq.no

OM LEVERANDØREN

Tjenesten DigiReq leveres av **Påvakt AS** (org.nr. **937 620 187**), heretter omtalt som «Leverandør». DigiReq er registrert som virksomhet under Påvakt AS (**Digireq**, org.nr. **937 700 539**). Avtaler signeres med Påvakt AS som juridisk enhet; EHF-fakturaer fra DigiReq utstedes på Digireqs virksomhets-org-nr.

Kontakt: info@digireq.no · Sikkerhet: sikkerhet@digireq.no · Personvern: personvern@digireq.no

© 2026 DigiReq · Bygd i Narvik

[Dokumentcenter](#) [Kontakt](#)